

بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی  
“Relationship between organizational structure and burnout among employees of Tehran's Shahid Beheshti University”

G.A. Tabarsa., (Ph.D)  
M. Yazdani ziarat., (M.A)  
H. Raisi, (M.A)  
A. Taheri., (M.A)

غلامعلی طبرسا<sup>۱</sup>، محمد یزدانی زیارت<sup>۲</sup>، حامد  
رئیسی<sup>۳</sup>، اسدالله طاهری<sup>۴</sup>

**Abstract:** Organizational structure and burnout are two important issues that today in the field of organizational behavior management theories have a special place. These two topics have many common points together that seem to have influence on each other. Given the importance of these two major issues, in this study we have attempted to present a clarify definition of research problem and related literature to organizational structure and burnout and examine relationship between these concepts among employees in Tehran's Shahid Beheshti University. With regard to purpose and nature of the subject and the hypotheses, this research is a descriptive/correlational study. Statistics population in this research is 600 personnel of Shahid Beheshti University. Using Morgan's table 235 employees were randomly selected as a sample. The research data collection tools are two questionnaires: organizational structure Questionnaire with alpha coefficient %78, and Maslach burnout Questionnaire with alpha coefficient% 86. The research results showed that between all factors of the organizational structure and burnout there are positively and significantly Correlation.

**چکیده:** ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی دو مقوله مهم هستند که امروزه در حوزه تئوری‌های مدیریت رفتار سازمانی از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند. این دو مبحث دارای نقاط مشترک فراوانی هستند که برهم تأثیرگذارند. با توجه به اهمیت این دو مقوله، در این پژوهش تلاش گردیده تا ضمن تعریفی روشن از مسأله تحقیق و ادبیات مربوط به این دو مقوله، ارتباط این دو مفهوم با یکدیگر در بین کارکنان دانشگاه شهید بهشتی، مورد بررسی قرار گیرد. با توجه به هدف و ماهیت موضوع و فرضیه‌ها، تحقیق حاضر از نوع توصیفی/همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق ۶۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه می‌باشند، که با استفاده از جدول مورگان ۲۳۵ نفر به روش تصادفی ساده به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌های دو پرسشنامه ساختار سازمانی با ضریب آلفای ۰/۷۸ و پرسشنامه تحلیل رفتگی شغلی مسلج<sup>۱</sup> با ضریب آلفای ۰/۸۶ است. نتایج نشان داد که بین تمام عوامل ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی همبستگی مثبت و معنادار است.

**Key words:** burnout, emotional exhaustion, depersonalization, reduced Personal Accomplishment, Organizational Structure

**کلید واژه‌ها:** تحلیل رفتگی شغلی<sup>۲</sup>، ساختار سازمانی<sup>۱</sup>، خستگی عاطفی<sup>۳</sup>، مسخ شخصیتی<sup>۳</sup>، کاهش موفقیت شخصی

G\_Tabarsa@sbu.ac.ir

۱. دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه شهید بهشتی تهران
۲. کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه شهید بهشتی تهران
۳. کارشناس ارشد مدیریت و برنامه ریزی آموزش عالی دانشگاه شهید بهشتی تهران
۴. کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه شهید بهشتی تهران

## مقدمه

تحلیل رفتگی شغلی نوعی خطر حرفه‌ای است که با کاهش میزان انرژی جسمی و روانی در کارکنان، همراه است (فدایی و دمیر، ۲۰۱۰). امروزه تحلیل رفتگی شغلی توجه زیادی از سوی محققان و رهبران سازمانی به خود جلب کرده که عمدتاً با پیامدهای سازمانی و فردی مهم، مانند عملکرد شغلی، رفتار سازمانی، نگرش‌های شغلی و پیامدهای روان‌شناختی منفی ارتباط دارد (مارتینکو، ۲۰۰۴). طبق تئوری تناسب بین فرد و محیط کاری<sup>۴</sup>، عوامل سازمانی نقش مهمی در شکل‌گیری تحلیل رفتگی شغلی دارند. تحلیل رفتگی شغلی در بلندمدت موجب فشار روانی برای فرد می‌شود، به طوری که می‌توان یکی از علل اصلی تحلیل رفتگی شغلی را عدم تناسب بین فرد و محیط کاری‌اش دانست. یکی از حوزه‌هایی که می‌تواند منجر به تناسب ضعیف بین فرد و محیط کاری‌اش شود، ساختار سازمانی است. رسمیت، قوانین و مقررات سازمانی می‌توانند کارکنان را در انجام وظایف و رسیدگی به مشکلات راهنمایی کرده و در این مورد به آن‌ها کمک نمایند. ولی باید توجه داشت، رسمیت، قوانین و مقررات سازمانی به گونه‌ای باشند که خطوط راهنما و جهت‌هایی را برای کارکنان در انجام وظایفشان فراهم نمایند و انتظارات نامشخص را کاهش دهند. عدم تمرکز و دخالت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، به کارکنان این اجازه را می‌دهد، احساس کنند تا حدودی بر زندگی کاری خود کنترل دارند و سازمان برای آن‌ها ارزش قائل است. فقدان کنترل بر محیط کاری، نیز می‌تواند موجب احساس ناتوانی و عجز شده و به تحلیل رفتگی شغلی منجر شود (لمبرت و همکاران، ۲۰۱۰).

## اهمیت تحقیق و بیان مساله

تحلیل رفتگی شغلی تاثیر منفی بر کارکنان، خانواده، دوستان و اطرافیان آن‌ها و به‌طور کلی تاثیر منفی بر جامعه دارد، و می‌تواند کیفیت زندگی کارکنان را هم در محل کار و هم در محل زندگی‌شان کاهش دهد. با گذشت زمان، تحلیل رفتگی شغلی می‌تواند منجر به افزایش مشکلاتی در خانه و نیز کناره‌گیری از خانواده و دوستان شود (لمبرت و همکاران، ۲۰۱۰). تحلیل رفتگی شغلی با این‌که ممکن است در هر شغلی رخ دهد، اما یک مشکل و بیماری مسری<sup>۵</sup> شایع جهانی در حرفه‌های خدمات انسانی است. فرایند تحلیل رفتگی شغلی به خاطر فشار و استرس مزمن شغلی اتفاق می‌افتد (اوبرین، ۲۰۱۰). محققان معتقدند، عوامل سازمانی تاثیر بسزایی در تحلیل

1. Organizational Structure
2. Emotional exhaustion
3. Depersonalization
4. person-environment fit theory
5. Epidemic

رفتگی شغلی دارند. برای مثال اسپولز و همکارانش<sup>۱</sup> (۱۹۹۵) پیشنهاد کرده‌اند جایی که افراد در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شغل خود مشارکت داده می‌شوند و می‌توانند فرایندهای کاری مهم خود را تعیین نمایند، احتمال تحلیل‌رفتگی شغلی در آن‌ها کاهش می‌یابد. از سوی دیگر ساختارهای رسمی و قوانین و سیاست‌های غیرقابل انعطاف می‌توانند منجر به افزایش تحلیل‌رفتگی شغلی در کارکنان شوند. تحقیقات آن‌ها نشان داده است، کارکنان در سازمان‌هایی که دارای فرهنگ مشارکتی و مبتنی بر تیم‌های کاری هستند، کمتر دچار تحلیل‌رفتگی شغلی می‌شوند (کوپر و همکاران، ۲۰۰۱).

تحلیل‌رفتگی شغلی برای افراد یک تجربه دردآور و برای سازمان‌ها یک پدیده هزینه‌بر است. براساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپایی، همه ساله بیست میلیون یورو به مخارج ناشی از تحلیل‌رفتگی شغلی اختصاص داده می‌شود. در ایالات متحده این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می‌رسد. هزینه‌های تحلیل‌رفتگی شغلی برای کارمندان و خانواده‌هایشان نیز بسیار سنگین است. دوازده درصد از مرخصی‌های استعلاجی در ایالات متحده آمریکا به‌خاطر بیماری‌های قلبی-عروقی ناشی از تحلیل‌رفتگی شغلی است (وردی نژاد و حسن زادی، ۱۳۵۸). جدول زیر برخی از هزینه‌های تحلیل‌رفتگی شغلی را نشان می‌دهد.

جدول ۱. هزینه‌های تحلیل‌رفتگی شغلی

هزینه‌های غیرمستقیم	هزینه‌های مستقیم
از دست دادن انرژی و زنده دلی	مشارکت و عضویت
نارضایتی شغلی	غیبت
تعهد پایین	ترک خدمت
کاهش کیفیت روابط	اعتصاب/متوقف کردن کار
بدگمانی	عملکرد شغلی
دشمنی	کیفیت/کمیت ستاده‌ها
پرخاشگری	سوانح

(همان منبع)

با مرور مقالاتی که در مورد تحلیل‌رفتگی شغلی وجود دارند، متوجه می‌شویم، بیشتر آن‌ها در رابطه با شغل‌هایی مانند پرستاری، معلمی و به‌طور کلی مشاغل مربوط به خدمات انسانی هستند. به‌عنوان نمونه، کوشنیر و کوهن<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) به بررسی رابطه ساختار شغلی و تحلیل‌رفتگی در میان

1. Schulz
2. Kushnir & Cohen

بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی

کارکنان مراقبت‌های اولیه اطفال و فدایی و دمیر<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) به بررسی تاثیر توانمندسازی ساختاری و روان‌شناختی بر تحلیل رفتگی شغلی در میان پرستاران بیمارستان‌های دولتی ترکیه پرداخته‌اند. رحیمی و همکارانش (۱۳۸۳) به بررسی عوامل موثر بر تحلیل رفتگی شغلی پرستاران در بیمارستان‌های تهران و جاوید میلانی و همکارانش (۱۳۸۷) نیز تاثیر ساختار سازمانی مدارس متوسطه دخترانه تهران بر فرسودگی شغلی مدیران آن‌ها را مورد بررسی قرار داده‌اند. ولی این نکته حائز اهمیت است که امروزه بسیاری از سازمان‌ها با افت کارایی و اثربخشی و یا از دست دادن کارکنان خود مواجه هستند؛ این امر که می‌تواند ناشی از تحلیل رفتگی شغلی کارکنان باشد، برای سازمان‌ها و نیز برای کارکنانشان، هزینه‌های زیادی دربردارد. این نشان می‌دهد که تحلیل رفتگی شغلی فقط مختص چنین مشاغلی نیست. در همین راستا، ما می‌خواهیم تاثیر ساختار سازمانی را بر میزان تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی مورد بررسی قرار دهیم و بدانیم آیا رابطه معناداری بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان این دانشگاه وجود دارد یا خیر.

### مروری بر ادبیات تحلیل رفتگی شغلی

واژه تحلیل رفتگی شغلی برای اولین بار در سال ۱۹۷۰ توسط فرودنبرگر<sup>۲</sup> مطرح شد. او تحلیل رفتگی شغلی را نوعی وضعیت سرخوردگی و خستگی تعریف می‌کند که از روابط حرفه-ایی<sup>۳</sup> که قادر به ایجاد پاداش‌های موردانتظار نیستند، ناشی می‌شود. مسلج<sup>۴</sup> (۱۹۸۲) تحلیل رفتگی شغلی را نوعی سندروم<sup>۵</sup> روان‌شناختی، شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی و احساس کاهش موفقیت شخصی تعریف کرده است؛ که بیشتر در میان متخصصانی که در موقعیت‌های چالش برانگیز، با افراد دیگر کار می‌کنند، اتفاق می‌افتد (پوقوسیان و همکاران، ۲۰۰۹). فرهنگ لغت مریام وبستر<sup>۶</sup> تحلیل رفتگی شغلی را نوعی فرسودگی توانایی‌های جسمی، و یا عاطفی که نتیجه فشارها و سرخوردگی‌های<sup>۷</sup> طولانی مدت است، تعریف می‌کند (لمبرت، ۲۰۱۰). تحلیل رفتگی شغلی با بدبین و سنگدل شدن نسبت به یک کار و کاهش سلامت ذهنی و جسمی

1. Fedai & Demir
2. Freudenberger
3. Professional Relationships
4. Maslach
5. Sandrom
6. Merriam-Webster's
7. Frustration

کارکنان همراه است (یان و تانگ، ۲۰۰۳). یکی از سازه‌های استرس<sup>۱</sup> که در ادبیات روان‌شناسی، جامعه‌شناسی و رفتار سازمانی مطرح شده است، تحلیل رفتگی شغلی است (لاو، ۲۰۱۰). استرس پاسخ غیراختصاصی بدن در برابر هرگونه درخواست تلقی می‌شود و هدف پاسخ‌های غیراختصاصی ایجاد تعادل و سازگاری فیزیولوژیک است. تحقیقات نشان داده که استرس ناشی از میزان کار زیاد، می‌تواند موجب تحلیل رفتگی شغلی شود. استرس‌های شغلی بر سلامتی افراد تاثیر داشته، کیفیت زندگی را کاهش می‌دهد و احتمال وقوع مصدودیت‌های ناشی از کار را افزایش می‌دهد (رحیمی و همکارانش، ۱۳۸۴). لیال<sup>۲</sup> (۱۹۸۹) معتقد است، تحلیل رفتگی شغلی نتیجه مستقیم ناکامی در رسیدن به اهداف بسیار بزرگ شخصی و حرفه‌ای است. به عقیده فرودنبرگر (۱۹۷۴) افراد زیر بیشتر در معرض تحلیل رفتگی شغلی هستند.

الف- افراد معتاد به کار؛ چنین افرادی بیش از حد غرق در کار می‌شوند و به کار خود وسواس هستند.

ب- افرادی که بیش از حد متعهد به این هستند که زندگی دیگری را، خارج از شغلی که از آن ناراضی هستند، پیدا کنند.

ج- افرادی که تحت کنترل بیش از حد قرار دارند؛ چنین افرادی متقاعد شده‌اند، هیچ‌کس نمی‌تواند کارش را به‌خوبی انجام دهد (بارت، ۲۰۱۰).

**ابعاد اندازه‌گیری تحلیل رفتگی شغلی:** مسلج سه بعد را برای سنجش تحلیل رفتگی شغلی ارائه داده است؛ که عبارتند از: خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی و عدم موفقیت شخصی. هریک از این موارد به‌طور مختصر در زیر شرح داده شده‌اند.

**خستگی عاطفی:** نظریه‌پردازان معتقدند، تحلیل رفتگی شغلی با خستگی عاطفی شروع می‌شود. کارکنانی که دچار خستگی عاطفی می‌شوند، نمی‌توانند از عهده تقاضاهای شغلی خود برآیند، لذا انرژی خود را برای انجام کار و برخورد مناسب با مشتریان از دست می‌دهند (اوپرین، ۲۰۱۰). خستگی عاطفی نشان‌دهنده تخلیه عاطفی بلندمدتی است که در ارتباط با فعالیت‌های کاری دشوار تجربه می‌شود (مونت، ۲۰۱۰). آن هم‌چنین، نشان‌دهنده خستگی جسمی و عاطفی بوده و به‌عنوان اولین مرحله و پایه تحلیل رفتگی شغلی، مورد پذیرش قرار گرفته است. خستگی عاطفی عمدتاً مربوط به فشارهای کاری است و بیشتر در میان کارکنانی که ارتباط چهره به چهره زیادی با دیگران دارند، مشاهده می‌شود. فرد به‌خاطر خستگی عاطفی، فکر می‌کند دیگر اثربخشی ندارد و نمی‌تواند به افرادی که قبلاً خدمت‌رسانی می‌کرده، پاسخ‌گو باشد؛ و رفتن به سرکار را، نوعی

---

1. Stress Construct

2. Lyall

بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی

شکنجه می‌پندارد؛ و به‌خاطر این‌که فکر می‌کند قادر نیست کارش را بیش از یک روز پوشش دهد؛ احساس تنش و خستگی می‌کند (فدایی و دمیر، ۲۰۱۰).

**مسخ شخصیتی:** در این مورد، کارمند به رابطه بین خود و مشتری بدبین می‌شود (اوبرین، ۲۰۱۰) و اعتقاد و علاقه خود را به کار و سازمان از دست می‌دهد (مونت، ۲۰۱۰). مسخ شخصیتی شامل واکنش‌ها و رفتارهای خشن و منفی نسبت به مردم و بی‌تفاوت شدن در خدمت‌رسانی به آن‌ها می‌باشد. این رفتارها با این واقعیت مرتبط هستند که کارکنان احساس می‌کنند اهداف کسب و کار و نیز شور و اشتیاق خود را به‌خاطر دور شدن از خودشان و شغلشان، از دست داده‌اند (فدایی و دمیر، ۲۰۱۰).

**عدم موفقیت شخصی:** این مورد نشان‌دهنده درک ناتوانی فرد در انجام کار، به طریق موردنیاز است. نیاز به موفقیت، محرکی برای انجام وظایف دشوار و تلاش برای رسیدن به تعالی در رقابت با دیگران است. هنگام درگیر شدن کارکنان به کارهای دشوار، نیاز به موفقیت، موجب تقویت احساسات مثبت می‌شود. مطالعات نشان داد، بین نیاز به موفقیت و تحلیل رفتگی شغلی رابطه منفی وجود دارد (مونت، ۲۰۱۰). واقعیت این است که فرد موقع تحلیل رفتگی شغلی، شروع به دیدن خود، به‌عنوان فردی نامناسب و ناموفق می‌کند. به‌عبارت دیگر فرد تمایل می‌یابد خود را به طور منفی ارزیابی نماید. افرادی که به چنین تصویری از خود می‌رسند، در کار خود، احساس شکست می‌کنند؛ لذا برای انجام دادن کار خود و تحت کنترل درآوردن تغییرات محیطی تلاشی نمی‌کنند (فدایی و دمیر، ۲۰۱۰).

## فرضیه‌های تحقیق

### فرضیه اصلی

- بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

### فرضیه‌های فرعی

- بین رسمیت ساختار و تحلیل رفتگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین پیچیدگی ساختار و تحلیل رفتگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین تمرکز ساختار و تحلیل رفتگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین تخصص‌گرایی و تحلیل رفتگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- ترکیبی از مولفه‌های ساختار سازمانی قادر به پیش‌بینی تحلیل رفتگی شغلی می‌باشند.

## روش‌شناسی تحقیق

### جامعه و نمونه آماری

جامعه آماری شامل کلیه کارکنان (رسمی، پیمانی و قراردادی) دانشگاه شهید بهشتی در سال تحصیلی ۸۹-۹۰ است که تعداد آن‌ها تقریباً ۶۰۰ نفر است. برای نمونه‌گیری با استفاده از جدول مورگان ۲۳۴ نفر به روش تصادفی ساده که در آن هریک از عناصر جامعه برای انتخاب شدن شانس مساوی دارند، به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شده‌اند.

### شیوه و ابزار جمع‌آوری اطلاعات

روش جمع‌آوری اطلاعات به دو صورت مطالعات کتابخانه‌ای و میدانی است. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق پرسشنامه‌ای است که از سه بخش زیر تشکیل شده است: بخش اول، شامل سه مورد درباره مشخصات فردی پاسخ دهنده است؛ که عبارتند از: سن، جنسیت و میزان تحصیلات.

بخش دوم: پرسشنامه استاندارد تحلیل‌رفتگی شغلی مسلج است و ۲۲ سوال دارد؛ که شدت و فراوانی سه بعد تحلیل عاطفی، احساس عدم موفقیت شخصی و مسخ شخصیتی را اندازه‌گیری می‌کند.

بخش سوم: پرسش‌نامه ساختار سازمانی دارای ۱۵ سوال است؛ چهار بعد رسمیت، تمرکز، پیچیدگی و تخصص‌گرایی را می‌سنجد.

### اعتبار و روایی پرسش‌نامه

ضریب پایایی پرسش‌نامه تحلیل‌رفتگی شغلی با استفاده از آلفای کرانباخ محاسبه شد و پایایی آن ۸۶٪ به‌دست آمد. در مورد پرسش‌نامه عوامل ساختار سازمانی نیز پس از تست آزمایشی پرسشنامه، ضریب پایایی با استفاده از آلفای کرانباخ ۷۸٪ به‌دست آمد؛ که دلیل بر این است که پرسش‌نامه‌ها از پایایی خوبی برخوردار بوده‌اند. برای تعیین روایی این پرسش‌نامه‌ها نیز از تعدادی از اساتید نظرخواهی شد و پس از اصلاحات لازم، روایی آن‌ها مورد تایید قرار گرفت.

### روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

در پژوهش حاضر اطلاعات در سطح آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد و...) و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندمتغیره به روش گام به گام) با استفاده از نرم‌افزار spss16 تجزیه و تحلیل شده‌اند.

## روش پژوهش

پژوهش از نوع تحقیقات کاربردی است و روش آن با توجه به ماهیت فرضیه‌ها و اهداف پژوهش، توصیفی-همبستگی است.

## یافته‌های پژوهش

یافته‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی تحقیق در جدول زیر آمده است.

جدول ۲. فراوانی‌های توصیفی

متغیر	فراوانی	درصد فراوانی
دیپلم	۱۵	۷,۳٪
فوق دیپلم	۳۳	۱۴,۱٪
لیسانس	۱۳۵	۵۷,۷٪
فوق لیسانس	۳۴	۱۴,۵٪
دکتری	۱۵	۶,۴٪
سن		
کمتر از ۳۰ سال	۲۸	۱۲٪
بین ۳۰ تا ۴۰ سال	۱۳۰	۵۵,۶٪
بین ۴۰ تا ۵۰ سال	۵۵	۲۳,۵٪
بالای ۵۰ سال	۲۱	۹٪
جنسیت		
زن	۱۰۸	۴۶,۲٪
مرد	۱۲۶	۵۳,۸٪

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود بیشتر پاسخ‌دهندگان از نظر سطح تحصیلات دارای مدرک تحصیلی لیسانس هستند. از نظر جنسیت بیشترشان مرد و از نظر سنی دارای سنین بین ۳۰ تا ۴۰ سال می‌باشند. مولفه‌های مربوط به ابعاد ساختار سازمانی و ترتیب اهمیت آن‌ها از نظر پاسخ‌دهندگان به‌صورت جدول زیر است.



جدول ۳. رتبه‌بندی مولفه‌های ساختار سازمانی

رتبه بر اساس میانگین	میانگین	مولفه های مربوط به هر متغییر	متغییر های مستقل
اول	۲,۶۷	شرح شغل مدون و مکتوب	رسمیت
دوم	۲,۶۴	تطابق عملکرد کارکنان با استانداردهای شغلی	
سوم	۲,۳۰	مکتوب بودن قوانین و رویه های موجود در سازمان	
اول	۲,۵۹	تعداد سطوح عمودی که مدیریت ارشد را از کارکنان سطوح عملیاتی دور می کند	پیچیدگی
دوم	۲,۴۹	تعداد عناوین شغلی	
سوم	۲,۴۸	نسبت استقرار نیروی کار در واحدها به کل نیروی کار در سازمان	
چهارم	۲,۴۴	تعداد سطح سازمانی	
اول	۳,۲۰	میزانی که مدیریت عالی سازمان در جمع آوری اطلاعات جهت اخذ تصمیمات، مستقلاعمل می کند.	تمرکز
چهارم	۲,۹۲	میزانی که مدیریت عالی در تعبیر و تفسیر داده های اطلاعاتی مشارکت دارد.	
سوم	۲,۹۴	میزانی که سرپرستان عملیات در تدوین بودجه واحد خود از نظر شخصی استفاده می کنند.	
دوم	۳,۰۳	میزانی که سرپرستان عملیات در استخدام و اخراج کارکنان از نظرات خود استفاده می کنند.	
پنجم	۲,۹۱	میزانی که سرپرستان عملیات در خرید تجهیزات و منابع از نظرات خود استفاده می کنند.	
دوم	۱,۴۹	میزانی که مشاغل به صورت جداگانه و تخصصی تقسیم می شوند.	تخصص گرایی
اول	۱,۵۱	میزانی که کارمندان، فعالیت های محدود و جزئی را انجام می دهند.	
سوم	۱,۴۱	میزانی که کارمندان در سازمان فعالیت های تکراری انجام می دهند.	

## یافته‌های آمار استنباطی

درباره فرضیات تحقیق با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون، وجود رابطه معنادار بین هریک از عوامل ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی بررسی شده است. چنانچه  $(p < 0.05)$  به دست آید، فرض صفر مبنی بر عدم وجود رابطه معنادار بین متغیرها رد شده و می‌توان چنین ادعا نمود که بین متغیرهای موردنظر رابطه معناداری وجود دارد. نتایج آزمون همبستگی پیرسون در مورد هریک از متغیرها در جدول زیر آمده است:

جدول ۴. نتایج آزمون همبستگی پیرسون

رابطه معنادار	تعداد	تحلیل رفتگی شغلی		ضریب همبستگی	شماره فرضیه
		سطح معناداری	ضریب همبستگی		
وجود دارد	۲۳۴	۰/۰۰۰۱	۰/۲۱۳	رسمیت	فرضیه فرعی اول
وجود دارد	۲۳۴	۰/۰۰۰۱	۰/۳۰۳*	پیچیدگی	فرضیه فرعی دوم
وجود دارد	۲۳۴	۰/۰۰۰۱	۰/۲۸۱*	تمرکز	فرضیه فرعی سوم
وجود دارد	۲۳۴	۰/۰۰۰۱	۰/۲۳۶**	تخصص‌گرایی	فرضیه فرعی چهارم
وجود دارد	۲۳۴	۰/۰۰۰۱	۰/۵۵۰**	ساختار سازمانی	فرضیه اصلی

همان‌طور که در جدول ۴ دیده شد، رابطه بین رسمیت و تحلیل رفتگی شغلی معنادار است. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر مثبت است، نتیجه می‌گیریم که بین رسمیت و تحلیل رفتگی شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. درباره فرضیه فرعی دوم پژوهش، نتایج آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون، حاکی از تایید رابطه معنادار بین پیچیدگی و تحلیل رفتگی شغلی است. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر مثبت است، نتیجه می‌گیریم که بین رسمیت و تحلیل رفتگی شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. درباره فرضیه فرعی سوم پژوهش، نتایج آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون نیز حاکی از تایید رابطه معنادار بین تمرکز و تحلیل رفتگی شغلی است. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر مثبت است، نتیجه می‌گیریم که بین تمرکز و تحلیل رفتگی شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. درباره فرضیه فرعی چهارم پژوهش، نتایج آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون، حاکی از تایید رابطه معنادار بین تخصص‌گرایی و تحلیل رفتگی شغلی است. با توجه به این که ضریب همبستگی بین این دو متغیر مثبت است، نتیجه می‌گیریم که بین تخصص‌گرایی و تحلیل رفتگی شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. درباره فرضیه اصلی پژوهش نیز نتایج آزمون آماری ضریب همبستگی

پیرسون نیز حاکی از تایید رابطه معنادار و مستقیم بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی است.

### آزمون فرضیه فرعی پنجم

جدول ۵. نتایج تحلیل رگرسیون

خطای استاندارد بر آورد شده	ضریب همبستگی تعدیل شده	مجذور ضریب همبستگی	ضریب همبستگی چندگانه	شاخص متغیرها
۴/۹۷۲۹۶	۰/۰۸۸	۰/۰۹۲	۰/۳۰۳ <sup>a</sup>	پیچیدگی
۴/۶۸۶۷۳	۰/۱۹۰	۰/۱۹۷	۰/۴۴۴ <sup>b</sup>	تمرکز
۴/۴۵۵۸۷	۰/۲۶۸	۰/۲۷۷	۰/۵۲۶ <sup>c</sup>	رسمیت
۴/۳۶۹۲۳	۰/۲۹۶	۰/۳۰۸	۰/۵۵۵ <sup>d</sup>	تخصص گرایی

جدول ۵ نتایج تحلیل رگرسیون خطی چندمتغیره به روش گام به گام برای پیش‌بینی تحلیل رفتگی شغلی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در این جدول دیده می‌شود، در تحلیل رگرسیون گام به گام، طی ۴ گام، چهار مولفه، پیچیدگی، تمرکز، رسمیت و تخصص‌گرایی با تحلیل رفتگی شغلی دارای همبستگی چندگانه می‌باشند. براساس اهمیت متغیرهای پیش‌بین در تحلیل رگرسیون گام به گام در اولین گام، پیچیدگی با تحلیل رفتگی شغلی دارای ضریب همبستگی ۰/۳۰۳ بوده است. در گام دوم، با افزوده شدن تمرکز ضریب همبستگی به ۰/۴۴۴ رسیده است. میزان ضریب همبستگی افزوده شده برای تمرکز ۱۴/۱٪ بوده است. در گام سوم، با افزوده شدن رسمیت میزان همبستگی به ۰/۵۲۶ رسیده است میزان ضریب افزوده شده رسمیت ۰/۰۸۵ بوده است؛ در گام چهارم نیز با افزودن تخصص‌گرایی، میزان ضریب همبستگی به ۰/۵۵۵ رسیده است و میزان ضریب افزوده شده برای تخصص‌گرایی ۰/۰۲۸٪ بوده است. در مجموع این چهارمتغیر قادر به تبیین ۳۰/۸٪ واریانس تحلیل رفتگی شغلی می‌باشند.

جدول ۶. تحلیل واریانس رگرسیون چندگانه

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	f	سطح معنا داری
رگرسیون	۱۹۱۳/۱۲۰	۱	۱۹۱۳/۱۲۰	۱۰۰/۷۶۸	۰/۰۰۱ <sup>a</sup>
باقیمانده	۴۴۰۴/۶۰۷	۲۳۲	۱۸/۹۸۵		
کل	۶۳۱۷/۷۲۶	۲۳۳			

بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی

جدول ۶ تحلیل واریانس رگرسیون چندگانه به روش گام به گام برای پیش‌بینی تحلیل رفتگی شغلی را نشان می‌دهد. همان‌طور که در جدول ۶ نشان داده شده تحلیل واریانس، اعتبار رگرسیون گام به گام را در پیش‌بینی تحلیل رفتگی شغلی مورد تایید ( $p < 01$ ,  $f = 100.768$ ) قرار می‌دهد.

### ضرایب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد برای پیش‌بینی تحلیل رفتگی شغلی

جدول ۷. ضرایب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد

سطح معناداری	t	ضریب استاندارد بتا	ضرایب غیر استاندارد		متغیر
			خطای استاندارد	بتا	
۰/۰۰۱	۱۴/۹۳۳		۳/۱۱۰	۴۶/۴۴۷	عدد ثابت
۰/۰۰۱	۶/۹۸۸	۰/۳۹۵	۰/۱۰۱	۰/۷۰۵	پیچیدگی
۰/۰۰۱	۵/۷۸۲	۰/۳۲۱	۰/۰۹۶		تمرکز
۰/۰۰۱	۴/۴۶۹	۰/۲۶۳	۰/۱۲۷	۰/۵۸۹	رسمیت
۰/۰۰۲	۳/۱۹۶	۰/۱۷۸	۰/۱۶۶	۰/۵۳۰	تخصص‌گرایی

جدول ۷ ضرایب رگرسیون استاندارد و غیراستاندارد را برای پیش‌بینی تحلیل رفتگی شغلی نشان می‌دهد. همان‌طور که در این جدول دیده می‌شود در تحلیل رگرسیون گام به گام، طی گام نهایی (گام چهارم) چهار متغیر پیچیدگی، تمرکز، رسمیت و تخصص‌گرایی وارد معادله رگرسیون شده‌اند. به ترتیب همان‌طور که در جدول مشاهده می‌شود، پیچیدگی با ضریب بتای استاندارد ۰.۳۹۵ و  $p < 0.000$ ، تمرکز با ضریب بتای ۰.۳۲۱ و  $p < 0.000$  و رسمیت با ضریب ۰.۲۶۳ و  $p < 0.000$  و تخصص‌گرایی با ضریب ۰.۱۷۸ و  $p < 0.002$  رابطه مثبت و معنادار با تحلیل رفتگی شغلی دارند. بنابراین در مجموع براساس جدول معادله رگرسیون نهایی (طی گام چهارم در تحلیل رگرسیون گام به گام) برای پیش‌بینی تحلیل رفتگی شغلی به شرح زیر است:

تحلیل رفتگی شغلی = تخصص‌گرایی (۰.۵۳۰) + رسمیت (۰.۵۸۹) + پیچیدگی (۰.۷۰۵) + تمرکز (۰.۵۵۷)

### رتبه‌بندی اهمیت فرضیه‌ها براساس میانگین

بعد از این که فرضیه‌ها را از طریق آزمون همبستگی پیرسون بررسی کردیم حالا می‌توانیم آن‌ها را براساس میانگینشان رتبه‌بندی نماییم. طبق نتایج به دست آمده از آزمون فریدمن، فرضیات تحقیق به صورت جدول زیر رتبه‌بندی می‌شوند:

## جدول ۸. رتبه‌بندی فرضیه‌ها

رتبه بندی بر اساس میانگین	میانگین	شاخص متغیر
سوم	۱۳/۳۵۹۰	رسمیت (فرضیه اول)
دوم	۱۳/۷۴۷۹	پیچیدگی (فرضیه دوم)
اول	16.9487	تمرکز (فرضیه سوم)
چهارم	7.0427	تخصص‌گرایی (فرضیه چهارم)

جدول ۸ رتبه فرضیه‌ها براساس میانگین آن‌ها نشان می‌دهد. براساس این رتبه‌بندی مشخص می‌شود که تمرکز، رتبه اول را در میان عوامل ساختاری که با تحلیل رفتگی شغلی در ارتباط می‌باشند، دارد و تخصص‌گرایی در رتبه آخر قرار گرفته است. پیچیدگی و رسمیت به ترتیب رتبه‌های دوم و سوم را دارا می‌باشند.

## بحث و نتیجه‌گیری

در این پژوهش تلاش گردید تا ارتباط دو مقوله مهم رفتاری که در سازمان‌های کارآمد امروزی حائز اهمیت است مورد بررسی قرار گیرد. که نهایتاً نتایج بررسی‌های آمار توصیفی و تحلیلی بیان‌گر ارتباط قوی بین مولفه‌های ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی بود. نتایج بررسی‌ها در این تحقیق نشان دادند که مولفه‌های ساختار سازمانی (رسمیت، تمرکز، پیچیدگی و تخصص‌گرایی) با تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی، رابطه معنادار و مستقیم دارند. نتایج این تحقیق نشان داد که از میان مولفه‌های ساختار سازمانی عدم تمرکز دارای بیشترین ارتباط با مولفه‌های تحلیل رفتگی شغلی بود. بدین معنی که تمرکز و عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های شغلی و سازمانی مربوط به خود؛ موجب بالا رفتن میزان تحلیل رفتگی شغلی در آن‌ها می‌شود؛ زیرا دخالت ندادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها این پیام را به آن‌ها القا می‌کند که سازمان برایشان ارزش چندانی قائل نیست و به آن‌ها اعتماد ندارد که این موجب می‌شود، کارکنان احساس ناتوانی کرده و انرژی و علاقه خود را برای انجام کار از دست بدهند و دچار عارضه تحلیل رفتگی شغلی شوند. در مقابل، دخالت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها به آن‌ها این احساس را می‌دهد که می‌تواند به آینده خود و سازمان جهت دهند و مسئولیت آینده خود را برعهده بگیرند. این با نتایج تحقیق لامبرت، هوگان و جیانگ<sup>۱</sup> (۲۰۱۰) با عنوان "بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی عاطفی در میان کارکنان بخش

1. Lambert, Hogan & Jiang

بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی

ستادی" یک زندان دولتی واقع در ایالت متحده آمریکا، مبنی بر این که ارتباطات غیر کلامی و مشارکت در تصمیم‌گیری باعث کاهش تحلیل‌رفتگی شغلی عاطفی می‌شوند، همسو می‌باشد.

عامل بعدی که در این تحقیق تاثیر مهمی بر تحلیل‌رفتگی داشته است پیچیدگی ساختار می‌باشد. نتایج نشان داد که افزایش پیچیدگی می‌تواند موجب بالا رفتن میزان تحلیل‌رفتگی شغلی در کارکنان شود؛ زیرا وجود ساختارهای افقی و عمودی زیاد باعث می‌شود، کارکنان در سازمان، احساس بیگانگی کنند. سازمان می‌تواند از طریق یکپارچه‌سازی اقدام به کاهش پیچیدگی نماید که این کار موجب احساس تعلق و همبستگی گروهی در میان کارکنان می‌شود و باعث می‌شود گروه‌های کاری مختلف در همکاری و هماهنگی با یکدیگر در جهت تحقق اهداف و وظایف اصلی سازمان کار کنند. یکپارچه‌سازی در سازمان موجب ایجاد محیط‌کاری دوستانه و تجربیات لذت‌بخش برای کارکنان می‌شود که نتیجه آن کاهش میزان تحلیل‌رفتگی شغلی است. لامبرت، هوگان و جیانگ (۲۰۱۰) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که یکپارچه‌سازی، می‌تواند موجب کاهش تحلیل‌رفتگی شغلی شود. جاوید میلانی و همکارانش (۱۳۸۷) نیز در تحقیق خود با عنوان بررسی تاثیر ساختار سازمانی مدارس متوسطه (دخترانه) تهران بر فرسودگی شغلی مدیران آن‌ها، به این نتیجه رسیدند که پیچیدگی ساختار سازمانی موجب خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی مدیران این مدارس می‌شود.

عامل سومی که در این تحقیق، تحلیل‌رفتگی شغلی به آن مرتبط می‌شود رسمیت می‌باشد. نتایج این تحقیق نشان داد که بالا رفتن رسمیت، قوانین و مقررات دست و پاگیر در سازمان موجب بالا رفتن میزان تحلیل‌رفتگی شغلی در کارکنان می‌شود. زیرا افزایش رسمیت، قوانین، مقررات و رویه‌های کاری دست و پا گیر در سازمان به جایی این که به کارکنان کمک کنند تا به مشکلات کاری خود پاسخ دهند، مانع آن‌ها از این کار می‌شوند. اگر رسمیت بیش از اندازه شود به گونه‌ای که وسیله جای هدف را بگیرد، خط قرمز بوروکراسی ایجاد می‌شود، به این معنی که قوانین مبهم و بی‌معنی ایجاد می‌شوند؛ که توجه‌ای به اثرات این قوانین بر مشتریان، کارکنان و سازمان نمی‌شود. این قوانین منجر به ناکامی کارکنان و بوجود آمدن فاصله بین آن‌ها و کارشان شده و نهایتاً موجب تحلیل‌رفتگی شغلی می‌گردند. لامبرت، هوگان و جیانگ (۲۰۱۰) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که رسمیت ساختار سازمانی می‌تواند موجب تحلیل‌رفتگی شغلی شود. جاوید میلانی و همکارانش (۲۰۰۸) نیز در تحقیق خود به این نتیجه رسیدند که رسمیت ساختار سازمانی موجب خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی مدیران می‌شود.

عامل نهایی که در این تحقیق تحلیل‌رفتگی شغلی به آن مربوط می‌شود، تخصص‌گرایی است. بدین معنی که افزایش تخصص‌گرایی در سازمان، موجب بالا رفتن میزان تحلیل‌رفتگی شغلی در

کارکنان می‌شوند؛ زیرا تخصص‌گرایی و انجام کارهای روزمره و تکراری می‌تواند منجر به بوروکراتیک‌تر شدن سازمان، عدم پاسخ‌گویی به خواسته‌های کارکنان، سازگاری بیشتر با ارزش‌های سازمانی و دور شدن از ارزش‌های شخصی و روزمرگی و خستگی شود. مشکل دیگر تخصص‌گرایی این است که موجب می‌شود، کارکنان حرفه‌ای بخواهند از کارکنان غیرحرفه‌ای جدا شده و مافوق آن‌ها باشند؛ این باعث می‌شود کارکنان غیرحرفه‌ای احساس بی‌ارزشی کنند. وردی نژاد و حسن‌زادی (۱۳۸۵) نیز در تحقیق خود با عنوان "بررسی ارتباط بین عوامل سازمانی با میزان تحلیل‌رفتگی شغلی کارکنان؛ مطالعه موردی سازمان بنادر و کشتیرانی بندر انزلی" به این نتیجه رسیدند که تخصصی شدن فعالیت‌ها، بی‌هویتی را در فرد ایجاد می‌کند. به این صورت که فعالیت‌های تکراری، به سادگی به وسیله افراد یاد گرفته می‌شوند و کارکنان احساس می‌کنند که به مثابه یک ابزار قابل تعویض و فاقد قدرت هستند؛ که این موارد متعاقباً منجر به تحلیل‌رفتگی شغلی آن‌ها خواهد شد.

با توجه به این که تمام فرضیات تحقیق مورد تایید قرار گرفته‌اند نتیجه نهایی که از این تحقیق به دست آمد این است که، ساختار مکانیکی و غیرقابل انعطاف موجب تحلیل‌رفتگی و از خودبیگانگی کارکنان می‌شود. براساس یافته‌های این تحقیق برای اجتناب از تحلیل‌رفتگی شغلی ناشی از ساختار سازمانی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی باید رسمیت ساختار سازمانی کاهش یابد به گونه‌ای که کارکنان برای انجام وظایف خود آزادی عمل داشته باشند و در چارچوب قوانین و مقررات محدود نگردند. عدم تمرکز، مثلاً از طریق استقرار یک سیستم پیشنهادات در دانشگاه افزایش یابد تا کارکنان بتوانند در تصمیم‌گیری‌ها مشارکت داشته باشند. پیچیدگی ساختاری، از طریق یکپارچه‌سازی و ایجاد محیط کاری دوستانه به گونه‌ای که کارکنان بتوانند در گروه‌های کاری مختلف با یکدیگر همکاری و هماهنگی نزدیک و صمیمانه‌ای داشته باشند، کاهش یابد. تخصص‌گرایی کاهش یابد و از انجام فعالیت‌های تکراری توسط کارکنان به-وسیله نظام‌های مدیریت منابع انسانی مانند نظام چرخش شغلی، جلوگیری شود.

## منابع

- رحیمی، ابوالفضل. احمدی، فضل‌الله و آخوند، محمدرضا (۱۳۸۳). "بررسی عوامل مؤثر بر تحلیل‌رفتگی شغلی پرستاران در برخی از بیمارستان‌های تهران". فصلنامه علوم پزشکی دانشکده پزشکی دانشگاه تهران. سال اول، شماره ۲۲، صفحه ۱۳-۲۲.
- وردی نژاد، فریدون و حسن‌زادی، زهرا (۱۳۸۵). "بررسی ارتباط بین عوامل سازمانی با میزان تحلیل‌رفتگی شغلی کارکنان؛ مطالعه موردی سازمان بنادر و کشتیرانی بندر انزلی"، مطالعات علوم اجتماعی و انسانی، سال ۶، شماره ۲۳.

بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی

جاوید میلانی، منیره. بامدادی، جلال و نیکنام، مصطفی (۱۳۸۷) "بررسی تاثیر ساختار سازمانی مدارس متوسطه دخترانه تهران بر فرسودگی شغلی مدیران آنها". پایان نامه دکتری در رشته مدیریت آموزشی دانشگاه تربیت معلم شهید رجایی.

- barrett, m jason. (2010). "An exploration of employee burnout in the ambulatory care setting". a dissertation presented in partial fulfillment of the requirements for the degree doctor of philosophy capella university.
- COOPER, CARY L. dewe, PHILIP. o'driscoll, MICHAEL P. (2001), "organizational STRESS: a review and critique of theory, research, and applications".sagepublications.inc.
- FEDAI, MUSTAFA. demir, yeter. (2010), "the impacts of structural and psychological empowerment on burnout: a research on staff nurses in turkish state hospitals", canadian social science, vol. 6, no. 4, pp. 63-72.
- kushnir, TALMA.COHEN, HERMAN.AVNER, (2006), "job structure and burnout among primary CARE PEDIATRICIANS", WORK, no 27, VOL .27, PP.67-74.ios press.
- lambert, g Eric. Hogan, I nancy. JIANG, SHANHE. (2010). "a preliminary examination of the relationship between organisational structure and emotional burnout among correctional staff", THE howard JOURNAL, VOL 49 no 2, pp. 125-146.
- Law, w daniel. (2010). "A measure of burnout for business students" *journal of education for business*, 85: 195-202.
- martinko, j .MARK. (2004). "Attribution theory in the organizational sciences: theoretical and empirical contributions", information age publishing inc.
- moneta, giovanni. (2010), "need for achievement, burnout, and intention to leave: testing an occupational model in educational settings" *personality and individual differences*, 50, 274-78.
- o'brien, I janice, (2010), " structural empowerment, psychological empowerment, and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers "a dissertation submitted to the graduate school-newarkrutgers, the state university of new jersey in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy graduate program in nursing.
- poghosyan, lusine. aiken, h aiken. sloane.mdouglas.(2009)." Factor structure of the maslach burnout inventory:an analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countries",international *journal of nursing studies*, 46 ,pp.894-902
- yan, elsiechau-wai. Tang, catherine so-kum. (2003), "the role of individual, interpersonal, and organizational factorsin mitigating burnout among elderly chinesevolunteers", international *journal of geriatric psychiatryint j geriatr psychiatry* , 18, pp.795-802.